

AKADEMİSYENLERİN DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ*

¹Velittin BALCI^{AE}

²Övünç ERDEVECİLER^{CD}

³Ülkü ALTINSOY^{AB}

A Çalışma Deseni (Study Design)

B Verilerin Toplanması (Data Collection)

C Veri Analizi (Statistical Analysis)

D Makalenin Hazırlanması (Manuscript Preparation)

E Maddi İmkanların Sağlanması (Funds Collection)



Özet: Bu çalışmanın amacı ekonomik bir değer haline gelen ve birçok örgütsel davranış değişkeninin öncülü ya da ardılı olabilen duygusal emek eğilimini akademisyenler açısından inceleyerek kavramsal ve yapısal bağlamda ne tür görece üstün özellikler içerdiğini yüzeysel, derinden rol yapma ve doğal duygu boyutlarıyla değerlendirebilmektir. Bu çalışmaya; Ankara ilinde Hacettepe, Gazi, Ankara ve Bilkent Üniversitesi olmak üzere toplam 4 Üniversiteden 398 akademisyen katılmıştır. Akademisyenlerden veri toplamamızın nedeni, en fazla duygusal emek beklenen meslek grupları içerisinde yer almasıdır. Nicel araştırma modelinin kullanıldığı çalışmada katılımcılara yaş, cinsiyet, çalışma alanı, çalışma yılı, akademik unvan gibi demografik karakteristiklerin bulunduğu toplamda 13 sorudan oluşan Diefendorff ve arkadaşları tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeği uygulanmıştır. Ölçek sorularına verilen cevaplar SPSS 21 paket programında frekans, yüzde hesaplamalarının yanında bağımsız örneklem t testi ve one way anova testi kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların demografik verileri incelendiğinde %49,7'sinin kadın, %50,3'ün ün erkeklerden oluştuğu tespit edilmiştir. Yaş grupları incelendiğinde ortalama 40,63 olduğu tespit edilmiştir. Akademik personelin duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yürüttüğümüz çalışmanın bulgularında cinsiyete göre t testi sonuçlarının yalnızca 'yüzeysel rol yapma' alt boyutunda anlamlı farklılığa rastlanırken diğer alt boyutlarda anlamlı farklılığa rastlanmamıştır. Ölçeğin genelindeyse istatistiksel olarak anlamlı fark mevcuttur ($p = .0200$; $p < .05$) Çalışma yılına göre varyans analizi sonuçlarında ölçeğin geneli ve hiçbir alt boyutunda anlamlı farklılık gözlenmemiştir ($p = 1.393$; $p > .05$). Duygusal emek kavramının çoğunlukla birebir yüz yüze iletişimde olan çalışanlar açısından önemli olduğu düşünüldüğünde, bu ölçeğin akademisyenler dışında farklı meslek gruplarında uygulanmasıyla daha anlamlı ve genellenebilir sonuçlara ulaşılabilecektir.

Anahtar Kelimeler: Akademisyen, Duygusal Emek

¹ Sorumlu yazar, Ankara üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi, vbalci2@gmail.com

² Ankara Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi

³ Ankara Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Mezun Öğrenci

* Bu çalışmanın önceki versiyonu 16. Uluslararası Spor Bilimleri Kongresinde (2018 Antalya) sözel bildiri olarak sunulmuştur.

AN INVESTIGATION ON ACADEMICS' EMOTIONAL LABOUR LEVELS

Abstract: This study aimed to evaluate the level of the academics' emotional labor, which has become an economic value and which can be the predecessor or successor of many organizational behavior variables, and to evaluate what kind of relatively superior features it contains in terms of superficial, deep role-playing and natural emotion. In this study; 398 academicians from 4 universities in Hacettepe, Gazi, Ankara and Bilkent University participated in Ankara. The reason for collecting data from academicians is that they are among the occupational groups that are most expected for emotional labor. In the study, we used quantitative research model, and to gather data in addition to personnel information form, we used the Turkish version of Diefendorff et al's emotional labor scale. The data analyzed with SPSS 21 package program using frequency, percentage, independent samples t-test, and one-way ANOVA. According to the analysis results, when we examined the demographic data of the participants, we found that 49.7% were female, and 50.3% were male. When the age groups were examined, it was found that the average was 40.63. In the findings of the study conducted to determine the emotional labor levels of academic staff, significant differences were found only in the 'superficial role-playing' sub-dimension of the t-test results according to gender, while no significant difference was found in the other sub-dimensions. There was a statistically significant difference in the overall scale ($p = .0200$; $p < .05$). According to ANOVA results, there were no significant differences in overall and in the sub-dimensions of the scale. Considering that the concept of emotional labor is essential for employees who are mostly in face-to-face communication, more meaningful and generalizable results can be achieved by applying this scale in different occupational groups other than academics.

Key Words: Academics, Emotional level

SUMMARY

Introduction and Aim: Research and teaching are two essential activities that academics have to carry out today. It is often a problem that an academician with a high course load due to increasing demands and student numbers has limited time for research (Gillespie, Walsh, Winefield, Dua and Stough, 2001). As a result of this situation, my academicians question the quality of service. When the related literature is examined, the level of emotional labor concept in the field of education is the focus of the research. Especially in higher education institutions, the point reached is defined as not only an interactive flow of information but also an emotional process. In this context, the aim of the study is to examine the tendency of emotional labor which has become an economic value and which can be the predecessor or successor of many organizational behavior variables for academics and to evaluate what kind of relatively superior features it contains in terms of superficial, deep role play and natural emotion. **Method:** In the study; a total of 398 academicians from 4 universities including Hacettepe, Gazi, Ankara, and Bilkent Universities participated in Ankara. The reason for collecting data from academicians is that they are placed in occupational groups where emotional labor is expected the most. In the study, we used quantitative research model, and to gather data in addition to personnel information form, we used the Turkish version of Diefendorff et al's emotional labor scale. The data analyzed with SPSS 21 package program using frequency, percentage, independent samples t-test, and one way ANOVA. **Findings:** When the demographic data of the participants were examined, it was found that 49.7% were female, and 50.3% were male. When the age groups were examined, it was determined that the mean age was 40.63. In the findings of the study conducted to determine the emotional labor levels of the academic staff, there was no significant difference in the other sub-dimensions only when the results of the t-test by sex were found only in the 'superficial role' sub-dimension. There is a statistically significant difference across the scale ($p=020<.05$). **Conclusion:** As a result of this study, while there was a significant difference in the emotional labor levels of the academicians according to gender and field of study, no significant difference was observed according to age, year of study, year of work in the last institution and academic title. The emotions that are

expected to show may generally vary according to different situations within the occupational groups or according to different occupational groups. As a result, in-depth examination of the emotional labor levels of academicians whose job is to educate people by making changes in the applied research method is going to bring new dimensions to the concept of emotional labor.

1. GİRİŞ

1980'li yılların başından itibaren sıklıkla kullanılan küreselleşme kavramı, toplumsal olaylar başta olmak üzere ekonomik ve teknoloji alanındaki hızlı değişimler olarak ifade edilmektedir (Robertson, 1992). Bu değişimler yükseköğretimde eğitim ve araştırma etkinliklerinde de kendini göstermektedir. Özellikle ilgili çevrelerce akademisyenlik kavramının eğitim odaklı ya da araştırma odaklı olması süregelen bir ikilemdir (Menon, 2003). Yükseköğretimin tarihsel süreci belirtilen ikilemin dönemselsel olarak değiştiğini gözler önüne sermektedir. Dönemselsel değişimlerde bazen öğretim odaklı eğilim baskın olurken bazen de araştırma odaklı akademisyenlik ağırlık kazanmıştır. Özellikle soğuk savaş sonrası eğitilmiş insan sayısının artırılması gerekliliği düşüncesi ve başarı için yükseköğretime ihtiyaç duyan anlayış sebebiyle öğretim odaklı bir anlayış hâkim olmuştur. Bu durum öğrenci ücretleri ile varlıklarını sürdüren üniversitelerin öğrenci ve öğretim odaklı davranışa yönelmesinde bir hayli etkili olmuştur (Odabaşı, Fırat, İzmirli, Çankaya ve Mısırlı, 2010).

Araştırma ve öğretim günümüzde akademisyenlerin birlikte yürütmek durumunda kaldığı iki önemli etkinliktir. Bu anlamda akademisyenlerin akademik yaşantıları içerisinde de pek çok sorunla karşılaşması muhtemeldir. Örneğin artan talepler ve öğrenci sayıları doğrultusunda ders yükü fazla olan bir akademisyenin, araştırma için kısıtlı zamanı kalması sıklıkla karşılaşılan bir sorundur (Gillespie, Walsh, Winefield, Dua ve Stough, 2001). Mevcut olan bu sorunun akademisyenlerin öğretim etkinliğini de etkilemesi birbirini tetikleyen bir döngü halini almaktadır. Hiç kuşkusuz yükseköğretim kurumları üretimin sürekli devam etmek zorunda olduğu yapılar olarak göze çarpsalar da ticari meta üreten bir fabrika üretimi ile kıyaslanmaması gerekir. Üretimden kastedilen ise çoğunlukla "hizmet" tir ve yükseköğretim kurumlarının her zaman ve her yerde hizmet sunabilen örgütlenmeler olması gerektiği ifade edilmektedir (Erçetin, 2001).

Günümüzde artan devlet ve özel üniversitelerinin sayısal olarak hızlı bir artış içerisinde olması rekabeti de beraberinde getirmiştir (Karakaya, Kılıç ve Uçar, 2016). Yükseköğretim kurumları da hizmet üreten bir şirket statüsünde profesyonelce yönetilmekte ve belirli kalite standartları benimsenmektedir. Özellikle kalite güvencesini sağlamak için kullanılan iki önemli yaklaşım kullanılmaktadır. Bunlar; akreditasyon ve değerlendirme sistemidir (Kalaycı, 2008, s.176). Çeşitli kalite düzenlemelerinin yanında Hizmet kalitesinden ve bu örgütlerin amaçlarına ulaşabilmesinden bahsedebilmek için, çoğunlukla insanlarla birebir iletişim halinde olan çalışanların tutumları, istek ve arzularının da önemli bir yere sahip olduğunun bilinmesi gerekmektedir. İnsan faktörü sürece dâhil olduğunda duygular da sürece dâhil olur ve bu duygusal süreç işleyişte önemli bir etmendir. Duygu normal şartlarda

kişiyeye özel ve soyut bir kavram olmakla beraber interaktif hizmet alımı içerisinde metalaşan bir süreç izler (Özgen, 2010). Belirli talepler doğrultusunda ve bir ücret karşılığında çalışanların duygu durumlarında değişim göstermesi durumuna “Duygusal emek”, yapılan işe ise “duygusal işçilik” denilmektedir (Şengül, 2009).

Duygusal Emek Kavramı

İş dünyasında sıklıkla gündeme gelen duygusal emek kavramı (emotional labor) genel hatlarıyla çalışanın örgüt çıkarları doğrultusunda istenilen davranışları yerine getirme çabası olarak nitelendirilmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011). Duygusal emek kavramı ilk olarak, Hochschild’in “The Managed Heart” isimli kitabında ifade edilmiş ve yıllar içinde çeşitli araştırmacılar tarafından farklı açılardan ele alınmıştır. Duygusal emek kavramı ile ilgili yaygın olarak dört farklı yaklaşımdan bahsetmek mümkündür. Bu yaklaşımlar Hochschild, Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman ve son olarak Grandey yaklaşımlarıdır.

Duygusal emek kavramı 1979 yılında Hochschild tarafından kullanılmış ve duyguların belirli bir ücret karşılığında yönetilmesi olarak tanımlanmıştır (Hochschild 1979 akt., Grandey, 2000, s.95). Kavramı kapsamlı bir şekilde ele alan Hochschild duygusal emek kavramını sadece bedensel ve yüz ifadeleri ile duyguların yansıtımı olarak tanımlarken sonraki dönemlerde araştırmacılar konuşma sırasında davranışlara yansıyan her türlü girişimi de duygusal emek kapsamında değerlendirmişlerdir (Basım ve Beğenirbaş, 2012).

Ashforth ve Humphrey (1993) Hochschild’ den farklı şekilde davranışa odaklanmıştır. Yani duygusal emek kavramını uygun duygunun sergilenmesi olarak ifade etmişlerdir. Bu yaklaşımda duygusal emek kavramının davranışın kendisiyle doğrudan ilgili olması dışında sosyal kimlik kuramı ile de ilişkilendirmiş olması göze çarpmaktadır. Sosyal kimlik kuramında çalışanlar kendilerini ait oldukları grupların parçasıymış gibi algıladıklarından davranışını içselleştirirler. Bu durum ise sadece duygusal emeğin zararlı sonuçlarını hafifleten bir durumdur.

Morris ve Feldman (1996)’ ya göre ise firmalar arası rekabet yüzünden müşteri memnuniyeti üzerindeki çaba artmıştır. Genellikle de müşteri memnuniyeti çalışan davranışlarından sıklıkla etkilenmektedir. Bu sebeple de örgüt iş gören davranışlarını denetleme isteğindedir. Dolayısıyla bu yaklaşımda örgüt tarafından belirlenen davranışları sergileyebilmek için ortaya konan çaba, kontrol ve planlamanın duygusal emek kavramını oluşturduğundan söz edilmektedir.

Son olarak Grandey’ in geliştirdiği yaklaşımda, önceki duygusal emek çalışmaları birleştirilerek kavrama yeni bir boyut kazandırılmaya çalışılmıştır. Grandey duygusal emeğin tam olarak tek bir ifade ile değil de bütün yaklaşımların bir çözümlemesi ile açıklanabileceği fikrini savunmaktadır. Grandey’ in ortaya attığı fikre göre duygu durumunun düzenlenmesi fikri duygusal emek kavramı içerisine yerleştirilmiş bir kavram olarak göze çarpmaktadır.

Duygusal emek kavramı dört temel üzerine oturtulmaktadır: İlki kişilerin

duygularını sosyal çevreyi algılayış biçimlerine göre şekillendirmesidir. İkinci modelde ise birey ve kurum tarafından talep edilen duygular arasındaki uyumuma rağmen bireyin çaba sarf etmesi durumudur (Morris ve Feldman, 1996). Üçüncüsü duygunun meta haline gelmesi ve çalışanın hizmetin bir parçası haline gelmesi durumudur. Dördüncü ve son olarak duyguların nasıl ve ne zaman sergileneceğine dair bir takım "hissetme kuralları" adı verilen kuralların var olması duygusal emek kavramını şekillendirmektedir. Karşılaşılan durumlar için hislerimizi yönettiğimiz kurallar vardır. Bu kurallar sevinme üzülmeye gibi hangi durumlara karşılık geldiğini bildiğimiz duyguları yönlendirir. Ekman da bu duyguları sergileme ile ilgili sadece hangi duyguya göre davranışın sergilenmesi ile ilgili olmadığını aynı zamanda da gösterimin nasıl sergileneceği önemli olduğundan bu kurallara "gösterim kuralları olarak adlandırmıştır (Ekman, 1973) .

Duygusal Emek Stratejileri

Duygusal emek kavramı kolay anlaşılır bir kavram olmamakla birlikte araştırmacılar derinlemesine bir analiz yapabilmek için çeşitli yaklaşımlar ortaya koymuşlardır. Hochschild (1983) çalışan davranışlarını iki boyutta ele almıştır. Bunlar "yüzeysel rol yapma" ve "derinden rol yapma" olarak tanımlanmıştır. Yüzeysel rol yapmada gerçek davranışlarından farklı bir yansıtım söz konusudur ve davranışı içselleştirme söz konusu değildir. Derinden rol yapmada ise çalışan kendisinden beklenen davranışı sergilemek için kendini müşteri gibi düşünerek, empati kurup hareket eder. Burada yoğun bir çaba sonucunda karşı tarafı etkileme düşüncesi hâkimdir (Rupp, Mccance, Spencer ve Karlheinz, 2008).

Ashforth ve Humphrey (1993) Hochschild' e ek olarak çalışanların gerçekten hissedebileceği "doğal duygular" yaklaşımını eklemiştir. Bu davranış modelinde çalışanlar içlerinden geldiği gibi hareket edebilmekte ve duygularını yansıtabilmektedirler. Bu durumu ameliyattan çıkmış ve hayatı kurtulmuş olan hastası için sevinç gözyaşı döken doktor örneği ile ifade etmek mümkündür. Çalışanların sadece rol yaptığını ve örgüt istekleri için davrandıkları yaklaşımına farklı bir soluk kazandırmış olan doğal duygular yaklaşımı örgüt için büyük öneme sahiptir.

Duygusal Emek Davranışının Yarattığı Sonuçlar

Duygusal emek kavramının çalışanlar ve işverenler üzerinde pek çok olumlu sonuçları olduğu gibi olumsuz sonuçları da bulunmaktadır. Olumlu sonuçlara örnek olarak işverenin genellikle finansal karlılık elde ettiği göze çarpmaktadır. Çalışanlar ile müşteriler arasında kurulacak bağın işletmelerde olası problemlerin önüne geçeceği düşünülmektedir. Ek olarak işverenler ile çalışanlar arasında duygusal uyum gözlemlendiği durumlarda yani iş görenin gerçek duyguları ile sergilediği davranışlarda iş ortamındaki stresin ortadan kalkacağı düşünülmektedir (Oral ve Köse, 2011). Öte yandan ortaya çıkacak olumsuz sonuçlar da mevcuttur. Wharton (1999), çalışanlardan beklenen duygusal emeğin bir baskı ve stres unsuru oluşturabileceğini

ifade etmiştir. Literatürde bu duruma örnek çalışmalar da mevcuttur. Özellikle duygusal emek ile ilgili olumsuz sonuçların başında tükenmişlik, duyarsızlaşma gelmektedir. Grandey (2003)' e göre duygusal emeğe bağlı olarak gözlemlenen duygusal tükenme iki ana sebebe bağlıdır: Birincisi yaşanan duygusal çelişkinin gerilim yaratması, ikincisi ise sürekli rol yapma durumundan kaynaklı duygusal kaynakların tükenmesidir.

İlgili literatür incelendiğinde sektörel bazda ele alınan duygusal emek kavramının eğitim alanında ne düzeyde bir konuma sahip olduğuyla ilgili çalışmaların azlığı dikkat çekmektedir. Özellikle yükseköğretim kurumlarında gelinen nokta sadece interaktif bir bilgi akışının olmasının yanında duygusal bir sürecin de yürütülmesi olarak nitelendirilmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı ekonomik bir değer haline gelen ve birçok örgütsel davranış değişkeninin öncülü ya da ardılı olabilen duygusal emek eğilimini akademisyenler açısından inceleyerek kavramsal ve yapısal bağlamda ne tür görece üstün özellikler içerdiğini yüzeysel, derinden rol yapma ve doğal duygu boyutlarıyla değerlendirebilmektir.

2. YÖNTEM

Araştırma Modeli: Araştırma, genel tarama modelinde olup, tarama modeli, daha önce meydana gelmiş ya da halen var olmakta olan bir durum üzerinde o durumun olduğu şekliyle betimlenmeye çalışıldığı araştırma türüdür. Olduğu gibi kavramıyla anlatılmak istenen birey ya da nesnenin olduğu gibi ve kendi koşulları içinde tanımlanmasıdır. Burada önemli olan husus kişi ya da nesnelerin herhangi bir manipülasyona uğramamasını sağlamaktır (Karasar, 2014).

Katılımcılar: Araştırma evrenini 2017-2018 eğitim-öğretim yılında Ankara'daki (Türkiye) bazı devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler oluşturmaktadır. Araştırmada evreni temsil etmek için kullanılacak örneklem tesadüfi olmayan örnekleme türlerinden "Kolayda Örnekleme" olarak tespit edilmiştir. Kolayda örneklemede veriler, ana kütlede en kolay, hızlı ve ekonomik şekilde toplanır (Zikmund, 1997 akt. Haşiloğlu, Baran ve Aydın, 2015). Araştırmamızın örneklem grubunu ise Ankara ilinde Hacettepe, Gazi, Ankara ve Bilkent Üniversitesi olmak üzere toplam 4 Üniversiteden 398 akademisyen oluşturmuştur. Nicel araştırma modelinin kullanıldığı çalışmada katılımcılara yaş, cinsiyet, çalışma alanı, çalışma yılı, akademik unvan gibi demografik karakteristiklerin bulunduğu kişisel bilgi formu ve toplamda 13 sorudan oluşan Diefendorff ve arkadaşları tarafından geliştirilen Türkçe uyarlaması Basım ve Beğenirbaş (2012), tarafından yapılan "Duygusal emek ölçeği" uygulanmıştır. Ölçek soruları yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular olmak üzere üç boyutu içermektedir. Yüzeysel rol yapma 6, derinden rol yapma 4, doğal davranışlar 3 madde ile ölçülmektedir. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli Likert Ölçeği yardımıyla değerlendirmişlerdir (1=Hiçbir Zaman, 5=Her Zaman). Ölçekten elde

edilen verilerin istatistiki analizi için SPSS 24 paket programı kullanılmıştır. Ölçeğin alt boyutları ve geneli için güvenilirlik katsayısına bakılmış ve ölçeğin belirtilen grup için güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 1. Duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik testi

Boyut	Cronbach'a Alpha
Yüzeysel Rol Yapma	,854
Derinden Rol Yapma	,844
Doğal Duygular	,728
Duygusal Emek Ölçeği	,774

Çizelge 1'de görüldüğü üzere "Yüzeysel rol yapma" alt boyutunun güvenilirlik değeri 0,854, "Derinden rol yapma" alt boyutunun güvenilirlik değeri 0,844, ve "Doğal duygular" alt boyutunun güvenilirlik değeri 0,728 olarak bulunmuştur. Ölçeğin bütününe ilişkin güvenilirlik değeri 0,774 olarak tespit edilmiştir. Ölçek maddelerinin güvenilirlik testinden sonra uygulanacak testlere karar vermek amacıyla verilerin normal dağılıp dağılmadığıyla ilgili çarpıklık ve basık değerleri incelenmiştir. Çarpıklık ve basıklık değerleri istenilen aralıkta bulunmuş olup parametrik testlerin uygulanması kararlaştırılmıştır. İkili gruplar için bağımsız örneklem t testi, ikiden fazla gruplar için ise tek yönlü varyans analizinden yararlanılmıştır.

Çizelge 2. Katılımcıların bireysel özellikleri

Kişisel Bilgiler	Alt Gruplar	Frekans (f)	Yüzde (%)
Yaş Ortalaması (40,63)	25-35	142	35,7
	36-45	139	34,9
	46-55	72	18,1
	56 ve Üzeri	45	11,3
Cinsiyet	Kadın	198	49,7
	Erkek	200	50,3
Çalışma Yılı (15,83)	10 Yıldan az	121	30,4
	11-20 Yıl	168	42,2
	21 Yıl ve Üzeri	109	27,4
Son Kurumda Çalışma Yılı (11,29)	0-5	89	22,4
	6-10	122	30,7
	11 ve üzeri	187	47,0
	Sağlık Bilimleri	128	32,2
Çalışma Alanı	Sosyal Bilimler	169	42,5
	Fen Bilimleri	101	25,4
	Unvan	Arş. Görevlisi	32
	Öğretim Görevlisi	126	31,7
	Dr. Öğretim Üyesi	115	28,9
	Doçent	89	22,4
	Profesör	36	9,0

Çizelge 2 de katılımcılara ait kişisel bilgilere yer verilmiştir. Buna göre katılımcıların yaş ortalaması 40,63'dür. Çalışmaya katılanların%49,7'si kadın, 50,3'ü erkek

akademisyenlerden oluşmaktadır. Katılımcıların ortalama Çalışma yılı 15,83 iken son çalıştıkları kurumda ortalama çalışma yılı 11,29 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların %32,2 si Sağlık, %42,5'i Sosyal ve %25,4'ü Fen bilimleri alanındadır. Unvana göre dağılımlar incelendiğinde ise %8'i araştırma görevlisi, %31,7 si öğretim görevlisi, %28,9 u Dr. Öğretim üyesi, %22,4 ü doçent ve son olarak %9 u profesör unvanındadır.

3. BULGULAR

Bu bölümde akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin çeşitli değişkenlere göre incelendiği analiz sonuçlarına yer verilecektir.

Çizelge 3. Akademisyenlerin çalışma yaşamındaki duygusal emek düzeylerinin cinsiyete göre t testi sonuçları

	Cinsiyet	N	X	Ortalamalar Farkı	S	Ser. Derecesi	t	P
Yüzeysel Rol Yapma	Kadın	198	1,9091	-,20674	,74489	396	-2,736	,007
	Erkek	200	2,1158					
Derinden Rol Yapma	Kadın	198	2,9571	-,10293	1,02075	396	-1,062	,289
	Erkek	200	3,0600					
Doğal Duygu Ölçeği	Kadın	198	4,1229	,02790	,56305	381,902	,537	,592
	Erkek	200	4,0950					
Genel	Kadın	198	2,9964	,11252	,51109	396	2,339	,027
	Erkek	200	3,0903					

Çizelge 3 de Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yürüttüğümüz çalışmanın bulgularında cinsiyete göre t testi sonuçlarının yalnızca 'yüzeysel rol yapma' alt boyutunda anlamlı farklılığa rastlanırken [t(396)=-2,736, p<.05] diğer alt boyutlarda herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanmamıştır. Bu durumda yanıtlayıcıların cinsiyetlerinin yüzeysel rol yapma eğilimlerini etkilediği sonucuna varılmıştır. Ölçeğin genelindeyse istatistiksel olarak anlamlı fark mevcuttur [t(396)= 2,339; p<.05].

Çizelge 4. Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin yaş aralığına göre varyans analizi sonuçları

	Gruplar	X	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P*	Fark (LSD)
Yüzeysel rol Yapma	25-35 (a)	1,9988	,209	3	0,70	,120	,948	-
	36-45 (b)	2,0096	229,085	394	,581			
	46-55 (c)	2,0602	229,294	397				
	56üzeri(d)	1,9926						
Derinden Rol Yapma	25-35 (a)	3,1092	3,812	3	1,271	1,363	,254	-
	36-45 (b)	2,8813	367,407	394				
	46-55 (c)	3,0486	371,219	397	,933			
	56üzeri(d)	3,0222						
Doğal	25-35 (a)	4,1385	,904	3	,301			

Duygu	36-45 (b)	4,1295	105,267	394				
	46-55 (c)	4,0880	106,171	397	,267	1,127	338	-
	56üzeri(d)	3,9852						
Ölçeğin Geneli	25-35 (a)	3,0822	,566	3	,189			
	36-45 (b)	3,0068	91,864	394				
	46-55 (c)	3,0656	92,430	397	,233	,810	,489	-
	56üzeri(d)	3,0000						

Çizelge 4 de Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yürüttüğümüz çalışma bulgularının yaşa göre varyans analizi sonuçlarında ölçeğin genelinde ve hiçbir alt boyutunda anlamlı farklılık gözlenmemiştir.

Çizelge 5. Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin çalışma yılına göre varyans analizi sonuçları

	Gruplar	X	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P*	Fark (LSD)
Yüzeysel rol Yapma	10 Yıldan Az (a)	2,0289	,167	2	0,83	,144	,866	-
	11-20 Yıl (b)	1,9891	229,294	395	,580			
	21 Yıl üzeri (c)	2,0321		397				
Derinden Rol Yapma	10 Yıldan Az (a)	3,0723	2,996	2	1,498	1,607	,202	-
	11-20 Yıl (b)	2,9077	368,223	395	,932			
	21 Yıl üzeri (c)	3,0940	371,219	397				
Doğal Duygu	10 Yıldan Az (a)	4,1873	1,372	2	,686	2,585	,077	-
	11-20 Yıl (b)	4,1012	104,799	395	,265			
	21 Yıl üzeri (c)	4,0336	106,171	397				
Ölçeğin Geneli	10 Yıldan Az (a)	3,0962	,647	2	,324	1,393	,250	-
	11-20 Yıl (b)	2,9993	91,783	395	,232			
	21 Yıl üzeri (c)	3,0533	92,430	397				

Çizelge 5 de Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yürüttüğümüz çalışma bulgularının Çalışma yılına göre varyans analizi sonuçlarında ölçeğin geneli ve hiçbir alt boyutunda anlamlı farklılık gözlenmemiştir.

Çizelge 6. Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin son kurumda çalışma yılına göre varyans analizi sonuçları

	Gruplar	X	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P*	Fark (LSD)
Yüzeysel Rol Yapma	0-5 Yıl	1,9513	2,638	2	1,319			-
	6-10 Yıl	2,1352	226,657	395	,574	2,298	,102	
	11 Yıl ve üzeri	1,9626	229,294	397				
Derinden Rol Yapma	0-5 Yıl (a)	2,9382	,580	2	,290			-
	6-10 Yıl(b)	3,0225	370,639	395	,938	,309	,734	
	11 Yıl ve üzeri	3,0334	371,219	397				
Doğal Duygu	0-5 Yıl	4,1873	,982	2	,491			-
	6-10 Yıl	4,0492	105,189	395	,266	1,844	,160	

	11 Yıl ve üzeri	4,1105	160,171	397			
Ölçeğin	0-5 Yıl	3,0256	,974	2	,487		-
Geneli	6-10 Yıl	3,0690	91,456	395	,232	2,103	,124
	11 Yıl ve üzeri	3,0355	92,430	397			

Çizelge 6 de Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yürüttüğümüz çalışma bulgularının son kurumda çalışma yılı açısından ölçeğin genelinde ve hiçbir alt boyutunda anlamlı farklılık mevcut değildir.

Çizelge 7. Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin unvana göre varyans analizi sonuçları

Gruplar		X	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	P*	Fark (LSD)
Yüzeysel Rol Yapma	Arş. Görevlisi	2,0521	4,277	4	1,069			
	Öğr.Görevlisi	1,9392						
	Dr. Öğr. Üyesi	1,9826	225,017	393	,573	1,867	,115	-
	Doçent	2,1929						
Derinden Rol Yapma	Prof.	1,8889	229,294	397				
	Arş. Görevlisi	3,4063	7,690	4	1,922			
	Öğr.Görevlisi	2,9762						
	Dr. Öğr. Üyesi	2,9804	363,529	393	,925	2,078	,083	-
Doğal Duygu	Doçent	2,8820						
	Prof.	3,1736	371,219	397				
	Arş. Görevlisi	4,1354	1,778	4	,445			
	Öğr.Görevlisi	4,2011						
Ölçeğin Geneli	Dr. Öğr. Üyesi	4,0638	104,392	393	,266	1,674	,155	-
	Doçent	4,0412						
	Prof.	4,0741	106,171	397				
	Arş. Görevlisi	3,1979	1,320	4	,330			
Geneli	Öğr.Görevlisi	3,0388						
	Dr. Öğr. Üyesi	3,0089	91,110	393	,232	1,423	,226	-
	Doçent	3,0387						
	Prof.	3,0436	92,430	397				

Çizelge 7 de Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yürüttüğümüz çalışma bulgularının unvana göre varyans analizi sonucunda ölçeğin genelinde ve hiçbir alt boyutunda anlamlı farklılık yoktur, dolayısıyla akademisyenler arasındaki ünvanunvan farkı duygusal emek düzeyine etki etmemektedir.

Çizelge 8. Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin çalışma alanına göre varyans analizi sonuçları

Gruplar		X	Kareler	Sd	Kareler	F	P*	Fark (LSD)
---------	--	---	---------	----	---------	---	----	------------

		Toplamı		Ortalaması				
Yüzeysel Rol Yapma	Sağlık Bilimleri (a)	2,0156	,162	2	,081			-
	Sosyal Bilimler (b)	2,0306	229,294	395	,580	,139	,870	
	Fen Bilimleri (c)	1,9802		397				
Derinden Rol Yapma	Sağlık Bilimleri (a)	3,0645	7,215	2	3,607			c>a,b
	Sosyal Bilimler (b)	3,1036	364,005	395	,922	3,915	,021	
	Fen Bilimleri (c)	2,7797	371,219	397				
Doğal Duygu	Sağlık Bilimleri (a)	4,0417	,955	2	,478			-
	Sosyal Bilimler (b)	4,1558	105,216	395	,266	1,793	,168	
	Fen Bilimleri (c)	4,1155	106,171	397				
Ölçeğin Geneli	Sağlık Bilimleri (a)	3,0406	1,113	2	,557			-
	Sosyal Bilimler (b)	3,0966	91,316	395	,231	2,408	,091	
	Fen Bilimleri (c)	2,9585	92,430	397				

Çizelge 8 de Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yürüttüğümüz çalışma bulgularının Çalışma Alanı'nda derinden rol yapma alt boyutunda anlamlı farklılık gözlenirken $[F(2-397)=3,915; p<.05]$ diğer alt boyutlarda ve ölçeğin genelinde anlamlı farklılık yoktur.

4. TARTIŞMA

Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre değerlendirilmesi sonucu "yüzeysel rol yapma" ve ölçeğin genelinde anlamlı farklılık gözlemlenirken doğal duygular ve derinden rol yapma alt boyutta anlamlı farklılık gözlemlenmemiştir. Yücebalkan ve Karasakal (2016), Kocaeli Üniversitesi Meslek Yüksekokulunda görev yapan akademisyenlerin duygusal emekleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya çalıştığı araştırmasında bulgularımıza benzer şekilde farklılık saptamıştır. Erkeklerin kadınlara oranla daha fazla duygusal emek gösterdiği sonucuna ulaşılmış ve bu durum ilgili literatürle benzerlik göstermektedir.

Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin yaş değişkenine göre değerlendirilmesi sonucu hiçbir alt boyutta ve ölçeğin genelinde anlamlı farklılık gözlemlenmemiştir. Yine Yücebalkan ve Karasakal (2016)' ın çalışmasına baktığımızda yaşa göre duygusal emek düzeylerinde anlamlı farklılık gözlemlenirken yaş arttıkça duygusal emek gösterme düzeyi daha da artmaktadır. Robbins, Judge, Odendaal ve Roodh (2009) tarafından gerçekleştirilen çalışmada,

yaş arttıkça olumsuz duyguların daha az bir oranda gösterildiği sonucu elde edilmiştir. Gross, Carstensen vd. (1997)'nin araştırmalarında yaş arttıkça duyguların daha fazla kontrol edilebileceği sonucuna varmışlardır. Dahling ve Perez (2010), yürüttükleri çalışmada, yaş ile derin ve samimi davranışlar arasında pozitif, yüzeysel davranış arasında ise negatif bir ilişkinin varlığından söz etmişlerdir. Bu durum bulgularımızla paralellik göstermemektedir. Oral ve Köse (2011) hekimlerin duygusal emek ve iş doyumunu arasındaki ilişkileri incelediği çalışmasında yaşa göre duygusal emek düzeylerinde anlamlı farklılık bulamamışlardır. Bu durum bulgularımıza paralellik göstermektedir.

Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin “çalışma yılı” ve “son kurumda çalışma” yılı değişkenine göre değerlendirilmesi sonucu ölçeğin geneli ve hiçbir alt boyutta anlamlı farklılık gözlemlenmemiştir. Bu durum çalışma yılının duygusal emek göstermeyi etkilemediğini ortaya koymuştur. İlgili literatür incelendiğinde benzer bir şekilde çalışma yılının duygusal emek düzeyini etkileyebilecek düzeyde olmadığını belirten kaynaklara rastlamak mümkündür. Pala (2008,s.79) bilgi ve beceri gibi kavramların zamana bağlı olarak değişebileceği fakat duyguların zamana bağlı değişmediğinden ileri gelebileceğini ifade etmiştir. Benzer şekilde Oral ve Köse (2011) yürüttükleri çalışmada yaş, mevcut iş yerinde çalışma süresi ve toplam çalışma süresi değişkenlerinin duygusal üzerinde herhangi bir etkisi olmadığı sonucuna varmışlardır. Yücebalkan ve Karasakal (2016)'ın bulguları ise çalışmamızın tam tersi yönündedir. Çalışma yılı arttıkça duygusal emek gösterme düzeyi artmıştır. Dahling ve Perez (2010) farklı özelliklere, değer yargılarına ve beklentilere sahip kişilere hizmet etmenin gerektiği işlerde uzun süre çalışanların, duygularını düzenlemede avantaj sağlayabileceğini ifade etmişlerdir. Chu ve Murmann (2006) ve Hochschild (1983) çalışma yılının duygusal emek üzerindeki önemini vurgulamışlardır. Ünler Öz (2007) ve Uysal (2007) yürüttükleri çalışmalarda ise çalışma yılı ile derinlemesine davranış ortaya koyma arasında önemli bir bağ olduğunu vurgulamışlardır.

Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin “akademik unvan” değişkenine göre değerlendirilmesi sonucu ölçeğin geneli ve hiçbir alt boyutta anlamlı farklılık gözlemlenmemiştir. Literatürde doğrudan duygusal emek ve akademik unvan arasındaki ilişki bakılmamış olsa da aşırı duygusal emek göstermenin tükenmişliğe sebep olduğu ve olmadığı vurgulanmıştır. Budak ve Sürgevil (2005) akademisyenlerin tükenmişliklerine ilişkin yürüttüğü çalışmada genel olarak tükenmişliklerini düşük bulurken akademik unvan yükseldikçe tükenmişliğin azaldığını belirtmişlerdir. Bir başka çalışmada ise Barut ve Kalkan (2002) akademik unvana göre duygusal tükenmişlik düzeyinin değişebileceğini ifade etmiştir. Ardıç ve Polatçı (2008) tarafından yürütülen çalışmada araştırma görevlisi unvanına sahip kişilerde diğer unvanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları tespit etmişlerdir. Benzer şekilde Bayram, Gürsakal ve Birgel, (2010), Toker (2011), Tümkaya, (2007), Deliorman, Yıldız, Boz ve Yiğit, (2008); Küçüksüleymanoğlu, (2007)

yürüttükleri çalışmalarda unvana göre tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar tespit etmişlerdir. Bazı çalışmalarda, akademisyenlerin tükenmişlik düzeylerinin unvana göre farklılaşmadığı da ortaya konulan sonuçlar arasındadır (Dericioğulları, Konak, Arslan ve Öztürk, 2007; Lackritz, 2004; Sağlam, 2011).

Akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin “çalışma alanı” değişkenine göre değerlendirilmesi sonucu “derinden rol yapma” alt boyutunda anlamlı farklılık gözlemlenirken ölçeğin geneli ve diğer alt boyutlarda anlamlı farklılık gözlemlenmemiştir. Farkın neden kaynaklandığının ortaya konulması için yapılan LSD testi sonuçlarına göre “derinden rol yapma” alt boyutunda sağlık ve sosyal bilimler alanında çalışan akademisyenlerin fen bilimleri alanında çalışan akademisyenlere göre duygusal emek düzeylerinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Bu durumun sebebinin fen bilimleri alanının sosyal ve sağlık bilimlerine göre da az insan faktörü ile karşı karşıya kalmaktan kaynaklandığı düşünülmektedir. Çünkü doğrudan insanla etkileşim halinde olan insanlarda duygusal emek başkalarının duygu tutum ve davranışlarını etkilemek üzere gerçekleştiği literatürde bahsedilmektedir (Başbuğ, 2010). Başer ve Çobanoğlu (2011), ilköğretim denetmenleriyle yaptıkları çalışmada insanlarla doğrudan çalışmanın çok yıpratıcı olduğundan bahsetmişlerdir. Brewer ve Clippard, (1996)’ da benzer şekilde belirli işyeri koşullarında insanlarla sürekli olarak çalışmanın bireylerde duygusal yoğunlaşma, tükenme ve kronik strese yol açtığını belirtmişlerdir. Doğrudan derinden rol yapma ile ilişkili bir kaynağa rastlanmamış olsa da duygusal emek ile ilişkili kavramların belirtilen sebepten ortaya çıktığı sıklıkla literatürde geçmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın sonucunda, çeşitli değişkenlere göre incelediğimiz akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinde cinsiyete ve çalışma alanına göre anlamlı farklılık gözlemlerken, yaş, çalışma yılı, son kurumda çalışma yılı ve akademik unvan değişkenlerine göre anlamlı farklılık gözlemlenmemiştir. Gösterilmesi beklenen duygular genel itibariyle meslek grupları içerisindeki farklı durumlara ya da farklı meslek gruplarına göre değişiklik gösterebilmektedir. Akademisyenler sürekli insan faktörünün merkezde olduğu ve yürüttükleri misyon sebebiyle fiziksel ruhsal ve duygusal olarak bir emek sarf etmektedirler. Literatürde akademisyenlerin bilgi işçileri olduklarından sıkça bahsedilmektedir. Oysaki sadece bilgi işçiliği değil aynı zamanda duygu işçiliği de omuzlarına yüklenen bir sorumluluktur. Mesleklerini icra ederken karşılaştıkları her türlü durum ile ilgili bir duygu durumu üretmekte ve karşısındakine bu duyguları aktarmaktadırlar. Akademisyenliğin bir meslek mi yoksa bir yaşam tarzı mı olduğuyla ilgili pek çok söylem kamuoyunda tartışılmakla birlikte bir yaşam biçimi olduğu fikri ağır basmaktadır (Özmen, Özer ve saatçioğlu, 2005).

Sonuç olarak, görevi insan yetiştirmek olan akademisyenlerin duygusal emek düzeylerinin uygulanan araştırma yönteminde değişiklik yapılarak derinlemesine

incelenmesi duygusal emek kavramına yeni boyutlar kazandıracaktır.

6. KAYNAKÇA

Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik sendromu: Akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Barut, Y., & Kalkan, M. (2002). On Dokuz Mayıs Üniversitesi öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14, 66-77.

Basım, H. N., & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.

Başbuğ, G. (2010). Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: Çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (58), 253-274.

Bayram, N., Gursakal, S., & Bilgel, N. (2010). Burnout, vigor and job satisfaction among academic staff. *European Journal of Social Sciences*, 17(1), 41-53.

Brewer, E. W., & Clippard, L. F. (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personel. *Human Resources Development Quarterly*, 13(2), 169-186.

Budak, G., & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analize ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.

Chu, K. H. L., Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.

Dahling, J. J., & Perez, L. A. (2010). Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies. *Personality and Individual Differences*, 48 (5), 574-578.

Deliorman, R. B., Yıldız, S., Boz, İ. T., & Yiğit, İ. (2008). Akademik personelin tükenmişlik düzeyi: Marmara Üniversitesi örneği. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 15(2), 465-497.

Dericioğulları, A., Konak, Ş., Arslan, E., & Öztürk, B. (2007). Öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi örneği. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(5), 13-23.

Ekman, P. (1973). Cross-cultural studies of facial expression. In Ekman, P. (Ed.), *Darwin and facial expression: A century of research in review* (pp.169-122). New York: Academic Press.

Erçetin, Ş. (2001). Biz akademisyenler geleceğin yükseköğretim kurumlarını yaratmaya hazır mıyız?. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 25(25), 75-86.

Gillespie, N. A., Walsh, M., Winefield, A. H., Dua, S. J., & Stough, C. (2001). Occupational stress in universities: Staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stress. *Work & Stress*, 15 (1), 53-72.

Grandey, A.A. (2000). "Emotion Regulation InT Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional

Labor", *Journal Of Occupational Health Psychology*, vol. 5, no.1, s.5.

Grandey, A. A. (2003). When 'The show must go on': Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.

Gross, J. J., Carstensen, L. L., Pasupathi, M., Tsai, J., Götestam Skorpen, C., & Hsu, A. Y. (1997). Emotion and aging: Experience, expression, and control. *Psychology and aging*, 12(4), 590.

Haşiloğlu, S. B., Baran, T., & Aydın, O. (2015). Pazarlama araştırmalarındaki potansiyel problemlere yönelik bir araştırma: Kolayda örnekleme ve sıklık ifadedi ölçek maddeleri. *Pamukkale İşletme ve Bilişim Yönetimi Dergisi*, (1), 19-28.

Hochschild, A. (1983). *The managed hearth: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Kalaycı, N. (2008). Yükseköğretimde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Sürecinde Göz ardı Edilen Unsurlardan TKY Merkezi ve Eğitim Programları, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(2): 163-188.

Karakaya, A., Kılıç, İ., & Uçar, M. (2016). Üniversite öğrencilerinin öğretim kalitesi algısı üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Özel(2), 40-55.

Karasar, N. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri: Kavramlar, teknikler ve ilkeler* (27. Baskı). Ankara: Nobel Yayınevi.

Küçüksüleymanoğlu, R. (2007). Burn out syndrome levels of education faculty academic staff. *Eurasian Journal of Educational Research*, 28, 101-112.

Lackritz, J. R. (2004). Exploring burnout among university faculty: Incidence, performance, and demographic issues. *Teaching and Teacher Education*, 20, 713-729.

Menon, M. E. (2003). Views of teaching-focused and research-focused academics on the mission of higher education. *Quality in Higher Education*, 9(1), 39-49.

Başer, M. U., Çobanoğlu, F. (2011). İlköğretim denetmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ve nedenleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(1), 125-136.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

Odabaşı, H. F., Fırat, M., İzmirli, S., Çankaya, S., & Mısırlı, Z. A. (2010). Küreselleşen dünyada akademisyen olmak. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (10)3, 127-142.

Oral, L., & Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.

Ünler Öz, E. (2007). Effect of emotional labor on employees' work outcomes Duygusal emek davranışlarının çalışanların iş sonuçlarına etkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Özgen, I. (2010), *Turizm işletmelerinde duygusal emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Özmen, Ö. T., Özer, P. S., & Saatçioğlu, Ö. Y. (2005). Akademisyenlerde örgütsel ve mesleki bağlılığın

incelenmesine ilişkin bir örnek araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(2), 1-14.

Pala, T. (2008). *Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeyi ve boyutları* (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Robbins, S., Judge, T.A., Odendaal, A., & Roodt, G. (2009) *Organisational behaviour: Global and Southern African perspectives*. Johannesburg: Pearson Education.

Robertson, R. (1992). *Globalization: Social theory and global culture*. London: Sage.

Rupp, D. E., Mccance, A. S., Spencer, S., & Karlheinz S. (2008). Customer (in) justice and emotional labor: The role of perspective taking, anger, and emotional regulation. *Journal of Management*, 34(5), 903-924.

Sağlam, A. Ç. (2011). Akademik personelin sosyo-demografik özelliklerinin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(15), 407-420.

Şengül, A. (2009). Hizmet işletmelerinde yüksek ilişki kalitesine ulaşılmasında sınır birim iş görenlerinin duygu işçisi olarak değerlendirilmesi. *Ege Akademik Bakış*, 9(4), 1193.

Toker, B. (2011). Burnout among university academicians: An empirical study on the universities of Turkey. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 114-127.

Tümekaya, S. (2007). Burnout and humor relationship among university lecturers. *Humor: International Journal of Humor Research*, 20(1), 73-92.

Uysal, A. A. (2007). *Öğretmenlerde gözlenen duygusal yaşantı örüntülerinin ve duygusal işçiliğin mesleki iş doyumunu ve tükenmişlik üzerine etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Muğla Üniversitesi, Muğla.

Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 158-176.

Yücebalkan, B., & Karasakal, N. (2016). Akademisyenlerde duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma: Kocaeli Üniversitesi örneği. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi (Ibad)*, 1(2), 187-200.

Yürür, S., & Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(2).

Makale Geliş (Submitted): 26.04.2019

Makale Kabul (Accepted): 08.09.2019